

Introduction

話しやすい人には理由がある

あなたは、自分の話している姿が、相手にどう見られているのか、想像してみたことはありますか？

先方に何か質問されたときに答えられないと、いろいろまずいから、この資料にしっかり目を通しておいてくれるかな。



上司

お忙しくなかったらでけっこうなんですが、ご都合のいいときに、先方への説明のためにご同行をお願いできるとありがたいのですが…。でも、ご無理でしたらけっこうです。



部下

こう言われたらどんな印象を受けますか？

また、同じ人が、こんなふうには話していたらどうでしょう？

先方の質問に自信を持って答えてほしいから、
この資料にしっかり目を通しておいて
もらえるかな？



上司

わたしひとりでは不安なので、
〇〇部長がいてくださると
心強いです。
ご同行をお願いできますか。



部下

どちらもコミュニケーションとしては、
間違っていないし、同じことを言っています。

でも、なんとなく、後者の方が親しみを覚える人が、
多いのではないのでしょうか。

なぜでしょう？

コミュニケーションは 距離の取り方で決まる

一人の社会人として、自分の「ものの言い方」に自信がある人は、ほとんどいないはずですよ。

なぜなら、「ものの言い方」は、きちんとした教育を受けることなく、親・兄弟や先輩・上司などから見よう見まねで、なんとなく学んでくるものだからです。

そのせいか、若い人の話を聞いていると、

「**くだけた言葉（タメ口）**」

「**失礼にならない過剰な敬語**」

という、二極の言葉づかいに分化していることに気づきます。

つまり、家族や親しい友人などと接するときは、くだけた話し方をし、

上司や先生などと接するときは、型どおりの、過剰な敬語で話します。

前者は、たとえば、



「これ、しっかり目を通しておいてくれる？」

—くだけた言葉の例

後者は、

「あの、お忙しいところまことに恐縮ですが、こちらの資料に目を通しておいていただけると大変ありがたいのですが、あ、お時間あるときでほんといけこうですので」



—過剰な敬語の例

という違いで、

言い方によって、自分と相手の距離を縮めるか、自分と相手の距離を遠ざけるか、いずれかに偏っているようなのです。

大人としての一人前の言葉づかいとはなんのでしょうか。

「敬語を上手に使えるようになること」

だと考えている人がいますが、それは誤解です。

敬語の使い方がうまくなったからといって、

それだけで人間関係が良くなることはありません。

なぜなら、敬語は「相手との距離を遠ざける言葉」としてしか機能しないからです。

また、いったん社会に出てみると、他部署の同僚や取引先、お店の人、近所の人など、すごく親しい人でも、すごく敬わなければならない人でもない、微妙な距離の相手と接することのほうが、圧倒的に多いのです。

そういう人に「くだけた言葉（タメ口）」を使うと、乱暴な人、偉そうな人、軽薄そうな人だと思われる一方、いつも無難に「失礼にならない過剰な敬語」を使いつづけていると、なかなか親しい間柄になれないのです。

この本における

**良いコミュニケーションとは、
よそよそしすぎず、なれなれしすぎず、
おたがいに気持ち良く、言葉を伝え合うこと、だと考えます。**

そして、わたしたちが抱える一番の問題は、

**自分の「大人としての
言葉づかい」が、
はたしてよそよそしすぎるのか、
なれなれしすぎるのか、
自分では、なかなか
認識できないことです。**

そこで、本書では、実際の社会の場面でよく使われるフレーズを紹介しながら、「相手の気持ちを思いやり」かつ、「相手との心の距離を縮める」のに効果的な言葉づかいを、みなさんと一緒に考えていきたいと思います。

言葉の「アクセル」と「ブレーキ」

本書ではコミュニケーションの目的を、「言葉の交換をとおして、相手との心の距離を、無理なく自然に縮めること」と定義します。たとえて言うと、信頼関係の構築という目的地を目指して、車を走らせていくイメージです。

みなさんは、ふだんあまり意識していないかもしれませんが、大人同士で交わされる会話のほとんどは、「アクセル」か「ブレーキ」かの、いずれかを選択しています。

「アクセル」は、コミュニケーションにたいする強い姿勢、良く言えば「積極的」、悪く言えば「厚かましい」姿勢です。
「ブレーキ」は、コミュニケーションにたいする弱い姿勢、良く言えば「控えめ」、悪く言えば「遠慮しすぎ」の姿勢です。

「アクセル」をふかしすぎると、相手を怒らせたり、傷つけたり、困らせたりします。いわば、コミュニケーション上の事故を起こしやすい状態です。一方、「ブレーキ」を踏んでばかりだと、相手の心にいっこうに近づけません。つまり、いつまで経っても、目的地にたどり着けないのです。

相手との距離感のわからない「アクセルちゃん」は、フレンドリーで、にぎやかですが、半面、細かい配慮に欠け、ときに支配的になるという短所があります。

一方で、相手との距離を取りたがる「ブレーキさん」は、人間関係に臆病ですが、半面、相手の気持ちやプライバシーに配慮できます。

そして、性格や年齢・性別とは関係なく、どんな人の心にも、この「アクセルちゃん」と「ブレーキさん」が同居しています。内弁慶の人は、職場では「ブレーキさん」、家庭では「アクセルちゃん」です。

立場が上の人にたいしてはつねに「ブレーキさん」、立場が下の人にたいしてはつねに「アクセルちゃん」という人もいるでしょう。

よく「学生時代までの友人が、ほんとうの友人だ」という言葉を聞きますが、そんなことはありません。

ただ、社会人同士の場合、たった一度でも相手を怒らせたり、傷つけたりすることが命取りになるので、つい慎重になりすぎたり、その反動で急に乱暴になったりする。そのせいで、なかなか相手との距離をうまく縮められないのです。

自分のなかにいる「アクセルちゃん」と「ブレーキさん」と
バランスよく付き合い、アクセル、ブレーキのどちらでもな
い、「ポライトな（＝丁寧でフレンドリーな）言葉」を選び
つづけ、



「なれなれしい」
アクセルちゃん

関係…近い
態度…厚かましい
姿勢…積極的
配慮…欠ける
干渉…過ぎる
口数…にぎやか

自分のまわりにいる人たちと、そして、これから出会う人た
ちと、すばらしい信頼関係を築いてください。



「よそよそしい」
ブレーキさん

関係…遠い
態度…遠慮しすぎ
姿勢…控えめ
配慮…過剰
干渉…しない
口数…もの静か